



# **ANALISIS KUALITAS PELAYANAN PUBLIK PADA FRONTDESK BEA CUKAI BOGOR**

**TAMA SOPHIARANTI IBANEZYA**



**PROGRAM STUDI KOMUNIKASI DIGITAL DAN MEDIA  
SEKOLAH VOKASI  
INSTITUT PERTANIAN BOGOR**

**2024**

- Hak Cipta Dilindungi Undang-undang
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
    - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah
    - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IPB University.
  2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IPB University.

## PERNYATAAN MENGENAI PENELITIAN AKHIR DAN SUMBER INFORMASI SERTA PELIMPAHAN HAK CIPTA

Dengan ini saya menyatakan bahwa penelitian akhir dengan judul “Analisis Kualitas Pelayanan Publik pada *Frondesk* Bea Cukai Bogor.” adalah karya saya dengan arahan dari dosen pembimbing dan belum diajukan dalam bentuk apa pun kepada perguruan tinggi mana pun. Sumber informasi yang berasal atau dikutip dari karya yang diterbitkan maupun tidak diterbitkan dari penulis lain telah disebutkan dalam teks dan dicantumkan dalam Daftar Pustaka di bagian akhir laporan akhir ini.

Dengan ini saya melimpahkan hak cipta dari karya tulis saya kepada Institut Pertanian Bogor.

Bogor, Agustus 2024

Tama Sophiaranti Ibanezya  
J1301201073

Hak Cipta Dilindungi Undang-undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IPB University.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IPB University.



## ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menilai kualitas pelayanan publik yang disediakan di *frontdesk* Kantor Bea Cukai Bogor menggunakan model SERVQUAL. Model SERVQUAL terdiri dari dimensi *Tangibles* (bukti fisik), *Reliability* (keandalan), *Responsiveness* (daya tanggap), *Assurance* (jaminan), dan *Empathy* (empati) digunakan sebagai kerangka kerja untuk mengukur kualitas layanan. Metode penelitian yang digunakan adalah studi pendekatan deskriptif kualitatif, melibatkan wawancara mendalam dengan petugas humas Bea Cukai Bogor yang mana penelitian ini mengidentifikasi kekuatan dan kelemahan dalam penyampaian layanan. Tujuan penelitian adalah untuk mengetahui kualitas pelayanan pada *frontdesk* Bea Cukai Bogor dan faktor yang menentukan kualitas layanan. Hasil penelitian menunjukkan model SERVQUAL efektif dalam menilai dan mengukur kualitas layanan di Bea Cukai Bogor dan ada juga faktor-faktor yang mempengaruhi kualitas layanan pada *frontdesk* Bea Cukai Bogor. Kesimpulannya adalah Pentingnya pelayanan publik yang berkualitas merupakan indikator krusial dari kinerja pemerintahan yang efektif dan efisien. Kualitas layanan di *frontdesk* sangat mempengaruhi persepsi masyarakat terhadap kinerja keseluruhan Kantor Bea Cukai Bogor.

Kata kunci: administrasi kepabeanan, analisis kualitatif, kualitas layanan, layanan *frontdesk*, model SERVQUAL.

## ABSTRACT

*This research aims to assess the quality of public services provided at the front desk of the Bogor Customs Office using the SERVQUAL model. The SERVQUAL model, consisting of the dimensions of Tangibles, Reliability, Responsiveness, Assurance, and Empathy, is used as a framework to measure service quality. The research method employed is a qualitative descriptive approach, involving in-depth interviews with the public relations officers of the Bogor Customs Office. This research identifies the strengths and weaknesses in service delivery. The objective of the study is to determine the quality of service at the front desk of the Bogor Customs Office and the factors that influence service quality. The results of the study show that the SERVQUAL model is effective in assessing and measuring service quality at the Bogor Customs Office, and there are also factors influencing service quality at the front desk of the Bogor Customs Office. The conclusion is that the importance of quality public service is a crucial indicator of effective and efficient government performance. The quality of service at the front desk significantly influences public perception of the overall performance of the Bogor Customs Office.*

Keywords: customs administration, front desk services, service quality, SERVQUAL model, qualitative analysis.



Hak Cipta Dilindungi Undang-undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IPB University.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IPB University.

© Hak Cipta milik IPB, tahun 2024  
Hak Cipta dilindungi Undang-Undang

*Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan atau menyebutkan sumbernya. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik, atau tinjauan suatu masalah, dan pengutipan tersebut tidak merugikan kepentingan IPB.*

*Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apa pun tanpa izin IPB*

# **ANALISIS KUALITAS PELAYANAN PUBLIK PADA FRONTDESK BEA CUKAI BOGOR**

**TAMA SOPHIARANTI IBANEZYA**

Laporan Akhir

Sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Terapan  
Pada Program Studi Komunikasi Digital dan Media

**PROGRAM STUDI KOMUNIKASI DIGITAL DAN MEDIA**

**SEKOLAH VOKASI**

**INSTITUT PERTANIAN BOGOR**

**2024**



**@Hak cipta milik IPB University**

Hak Cipta Dilindungi Undang-undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IPB University.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IPB University.

Judul Skripsi : Analisis Kualitas Pelayanan Publik pada *Frontdesk* Bea Cukai  
Bogor  
Nama : Tama Sophiaranti Ibanezya  
NIM : J130120107

Disetujui Oleh:

Pembimbing

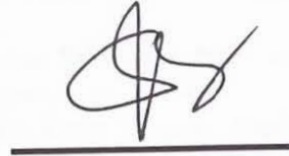
Dr. Ir. Amiruddin Saleh, M.S.  
NIP. 19611131988111001



Diketahui Oleh :

Ketua Program Studi:

Dr. Hudi Santoso, S.Sos., M.P.  
NPI. 201807198005241001



Dekan Sekolah Vokasi:

Dr. Ir. Aceng Hidayat, M.T.  
NIP. 19660717192031003


Tanggal Ujian  
(13 Agustus 2024)

Tanggal Lulus  
( )

@Hak cipta milik IPB University

IPB University



## PRAKATA

Puji syukur penulis panjatkan kepada Allah Subhanahu Wata'ala, karena atas ridha dan lindungan-Nya, penulis dapat menyelesaikan Skripsi yang berjudul Analisis Kualitas Pelayanan Publik pada *Frontdesk* Bea Cukai Bogor. Penulis mendapat bantuan, dorongan, dan dukungan dari beberapa pihak baik secara langsung maupun tidak langsung. Maka dari itu penulis mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

- 1) Kedua orang tua, Ibu Rita Citrasari dan Bapak Hary yang selalu setia mendoakan setiap waktu, mendukung penulis baik dari segi materil maupun non materil.
- 2) Dr. Ir. Amiruddin Saleh, M.S. selaku dosen pembimbing yang selalu memberikan pengetahuan dan berbagi pengalaman serta membimbing penulis dalam menyusun laporan akhir ini.
- 3) Dr. Ir. Aceng Hidayat, M.T., selaku Dekan Sekolah Vokasi Institut Pertanian Bogor yang senantiasa memberikan motivasi bagi penulis.
- 4) Dr. Hudi Santoso, S.Sos., M.P., selaku Ketua Program Studi Komunikasi Digital dan Media yang senantiasa memberikan motivasi dan nasihat bagi penulis.
- 5) Seluruh dosen serta staf Program Studi Komunikasi, Sekolah Vokasi, Institut Pertanian Bogor.
- 6) Zahran Dzulkifli yang telah menemani, menghibur, membantu dan selalu ada mendengarkan keluh kesah penulis selama menulis laporan.
- 7) Teman-teman yang selalu menemani dan memberi dukungan kepada penulis dalam masa perkuliahan.

Semoga laporan akhir ini dapat bermanfaat dan menambah informasi serta wawasan baik untuk penulis sendiri maupun untuk pembaca.

Bogor, Agustus 2024

*Tama Sophiaranti Ibanezya*





## DAFTAR ISI

### DAFTAR ISI

### DAFTAR TABEL

### DAFTAR GAMBAR

### DAFTAR LAMPIRAN

PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	3
1.3 Tujuan	3
1.4 Manfaat	4
1.5 Ruang Lingkup	4
II TINJAUAN PUSTAKA	6
2.1 Front Office (Front Desk)	6
2.2 Kualitas	7
2.3 Kepuasan Pengguna Jasa	9
2.4 Penelitian Terdahulu	10
2.5 Kerangka Pemikiran Teoritis	12
III METODE	13
3.1 Jenis Penelitian	13
3.2 Pendekatan Penelitian	13
3.3 Lokasi dan Waktu	13
3.4 Teknik Pengumpulan Data	14
3.5 Subyek Penelitian	15
3.6 Data dan Instrumen	16
3.7 Teknik Analisis Data	17
3.8 Output Penelitian	17
IV HASIL DAN PEMBAHASAN	19
4.1 Gambaran Umum Organisasi	19
4.1.1 Sejarah dan Perkembangan Bea Cukai	19
4.1.2 Logo Bea Cukai Jawa Barat	21
4.1.3 Tugas dan Fungsi Bea Cukai	21
4.1.4 Struktur Organisasi	22
4.2 Kualitas Pelayanan Publik pada <i>Frontdesk</i> Bea Cukai Bogor	23
4.2.1 Keandalan (reliability)	23
4.2.2 Ketanggapan (responsiveness)	26
4.2.3 Keyakinan (assurance)	29
4.2.4 Empati (emphaty)	31
4.2.5 Berwujud (tangible)	36
4.3 Faktor yang Menentukan Kualitas Pelayanan Publik pada <i>Frontdesk</i> Bea Cukai Bogor	40
4.3.1 Kompetensi dan profesionalisme	40
4.3.2 Transparansi dan kejelasan	41
4.3.3 Komunikasi	43

4.3.4	Evaluasi dan umpan balik	45
V	SIMPULAN DAN SARAN	51
5.1	Kesimpulan	51
5.2	Saran	51
	DAFTAR PUSTAKA	51
	LAMPIRAN	55
	RIWAYAT HIDUP	59

Hak Cipta Dilindungi Undang-undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :

- Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah
- Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IPB University.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IPB University.



## DAFTAR TABEL

1	Penelitian Terdahulu	11
2	Hasil Survey Kepuasan Masyarakat	28

## DAFTAR GAMBAR

	Kerangka pemikiran	12
	Kantor Bea Cukai Bogor	19
	Logo Kantor Wilayah Bea Cukai Bogor	21
	Struktur organisasi Kantor Wilayah Bea Cukai Bogor	23
	Proses wawancara dengan Bea Cukai Bogor	30
	Barcode Survei di <i>Frontdesk</i> Bea Cukai Bogor	31
	Kantor Bea Cukai Bogor	32
	Aula Bea Cukai Bogor	33
	Pengarahan dari Kepala Kantor	34
	Tampak <i>Frontdesk</i> Bea Cukai Bogor	36
	Tampak ruang tunggu Bea Cukai Bogor	37
	Parkiran khusus disabilitas di Bea Cukai Bogor	38
	Fasilitas kursi roda	38
	Mesin antrean dan kotak saran dan pengaduan	39
	Bea Cukai Bogor melakukan <i>Customs Visit Customers</i>	41
	Bea Cukai Bogor melakukan CVC (customs visit customers)	42
	Sosialisasi ketentuan barang impor	43
	Rapat Evaluasi	45
	Rapat peningkatan kompetensi dan produktivitas	46
	Rapat DKO Bea Cukai Bogor	47
	Bea Cukai Bogor sedang melakukan <i>Customs Visit Customers</i>	49

## DAFTAR LAMPIRAN

1	Daftar pertanyaan	56
2	Dokumentasi	57